

Обзор обращений потребителей в консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «ЦГиЭ в СО» по вопросам продажи непродовольственных товаров

Актуальные вопросы судебной практики

Начальник отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»
Короленко И.А.

18 августа 2023 г.

Основные виды деятельности консультационных центра и пунктов для потребителей

Для граждан:

- 1) Консультирование по вопросам защиты прав потребителей
- 2) Подготовка правовых документов по вопросам защиты прав потребителей (претензий, исковых заявлений, жалоб в надзорные органы, иных обращений и т.д.)
- 3) Представление интересов потребителей в судах
- 4) Проведение образовательных мероприятий (семинаров, лекций и пр.) публикации, выступления в СМИ, разработка памяток для потребителей, методических рекомендаций и пр.

Для субъектов предпринимательской деятельности:

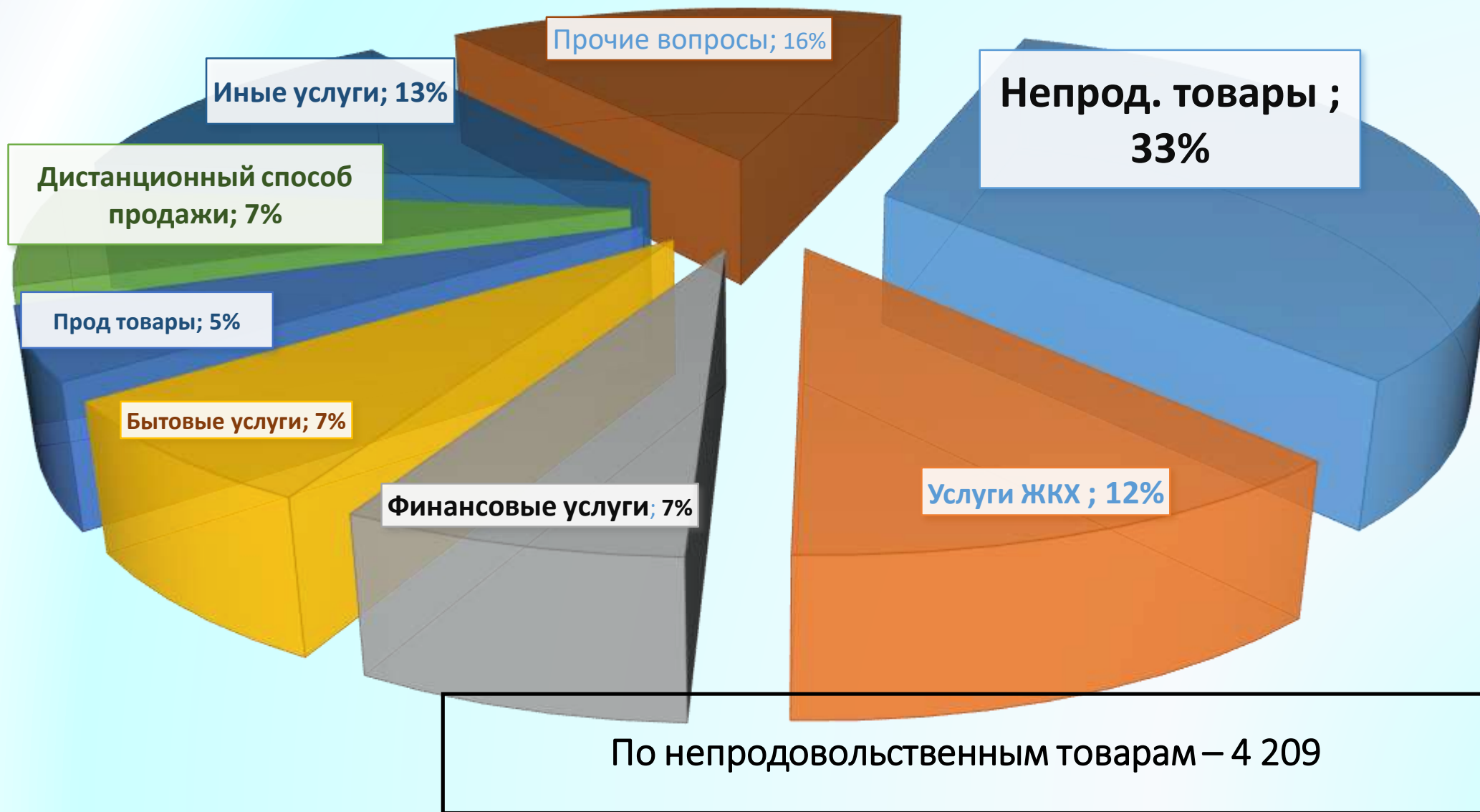
- 1) Консультирование (аудит) по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей.
- 2) Разработка проектов договоров (экспертиза договоров) в сфере потребительских отношений
- 3) Экспертиза маркировки товаров на соответствие требованиям технических регламентов
- 4) Разработка проектов программ мероприятий по предотвращению причинения вреда.
- 5) Проведение семинаров по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей

Сайт консультационного центра для потребителей <https://кц66.рф/>

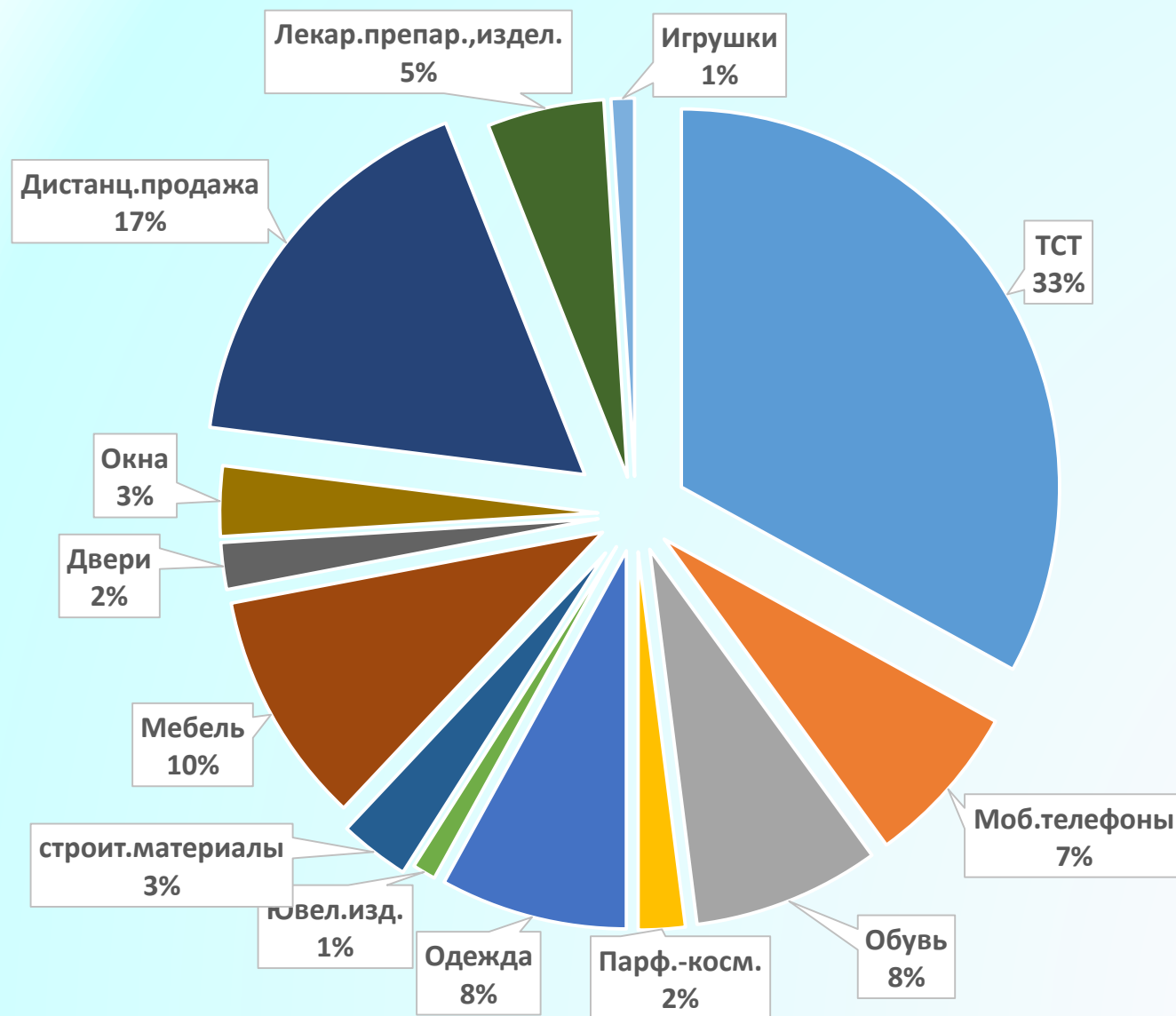
Телефон (343) 374-14-55

Количество оказанных консультаций за 6 мес. 2023 года

ВСЕГО КОНСУЛЬТАЦИЙ – 10 672



Консультации по видам непродовольственных товаров в 1 полугодии 2023 г.



Сравнительный анализ обращений по группам товаров

Прирост числа консультаций

Товары

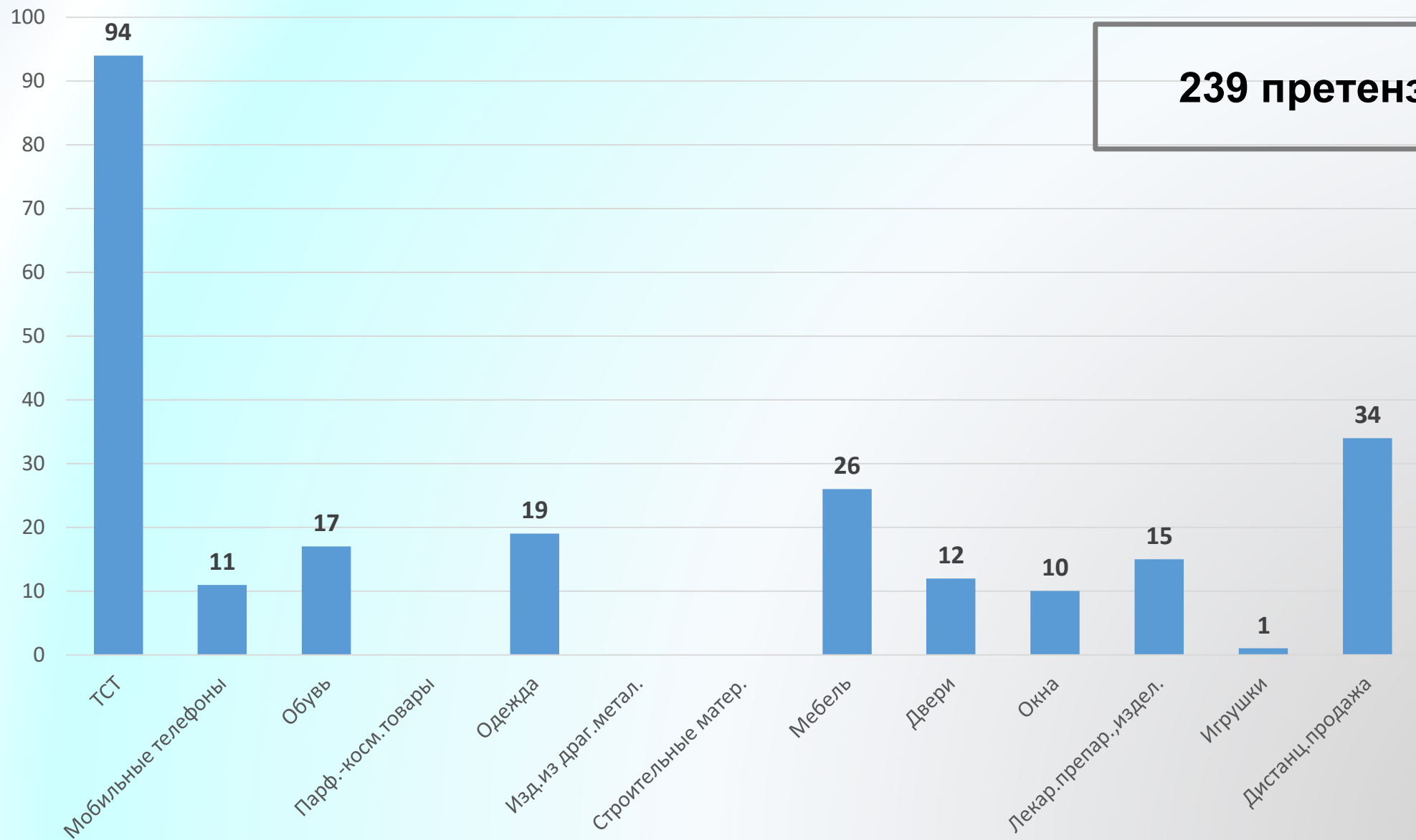
- парфюмерно-косметические товары – 59 %
- дистанционная продажа – 52 %
- изделия из драгоценных металлов, камней – 39 %
- строит. материалы и изделия – 35 %
- продовольственные товары – 30 %
- обувь – 14 %
- одежда – 7 %

Снижение числа обращений

Товары

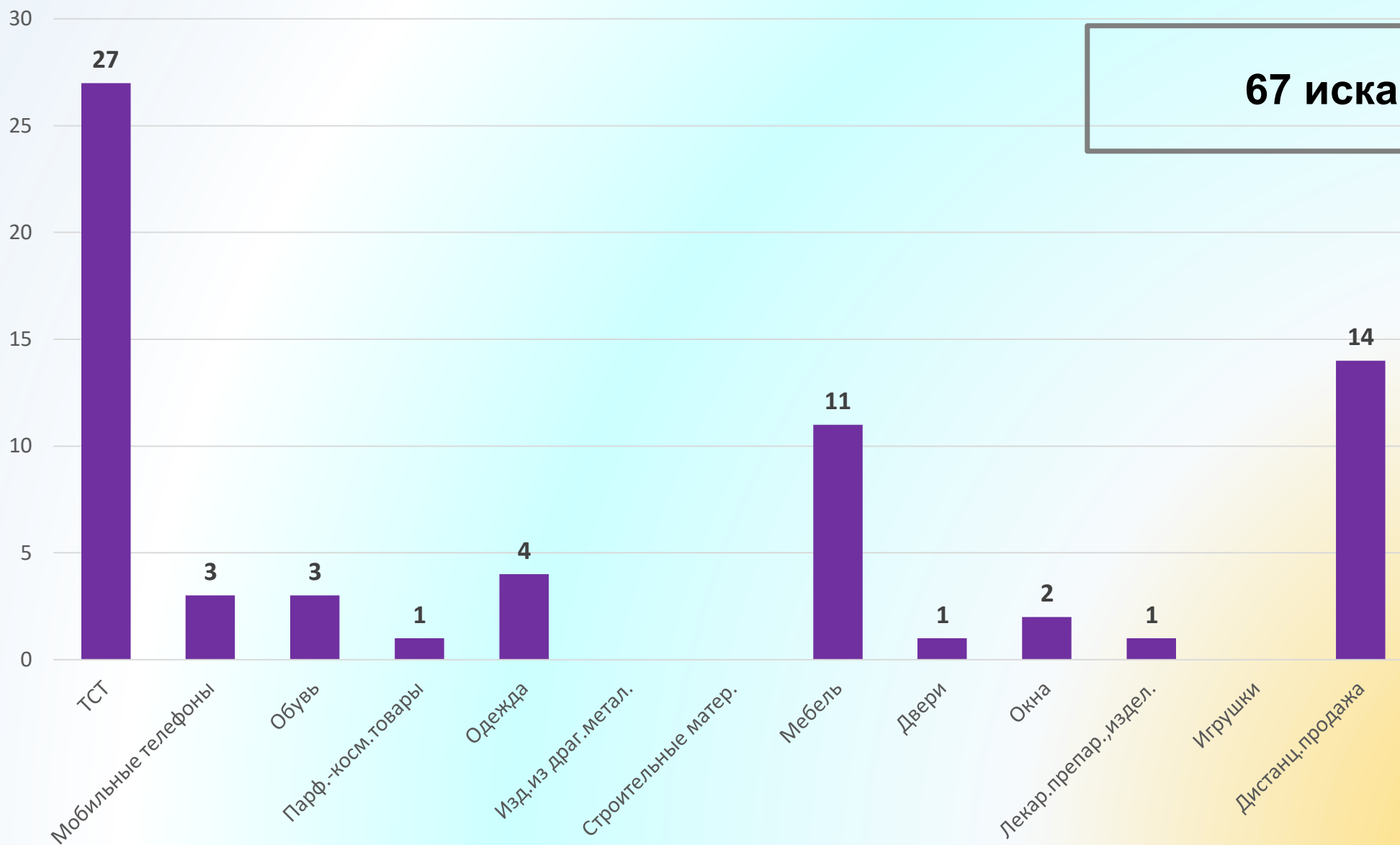
- пластиковые окна – 32 %
- игрушки – 25 %
- лекарств. препараты, мед. изделия – 11 %
- двери - 15 %
- мебель – 4 %
- технически-сложные товары – 4 %

Претензии по недовольственным товарам в 1 полугодии 2023 г.



239 претензий

Иски по недовольственным товарам в 1 полугодии 2023 г.



67 иска

Основные нарушения прав потребителей,
указываемые в обращениях

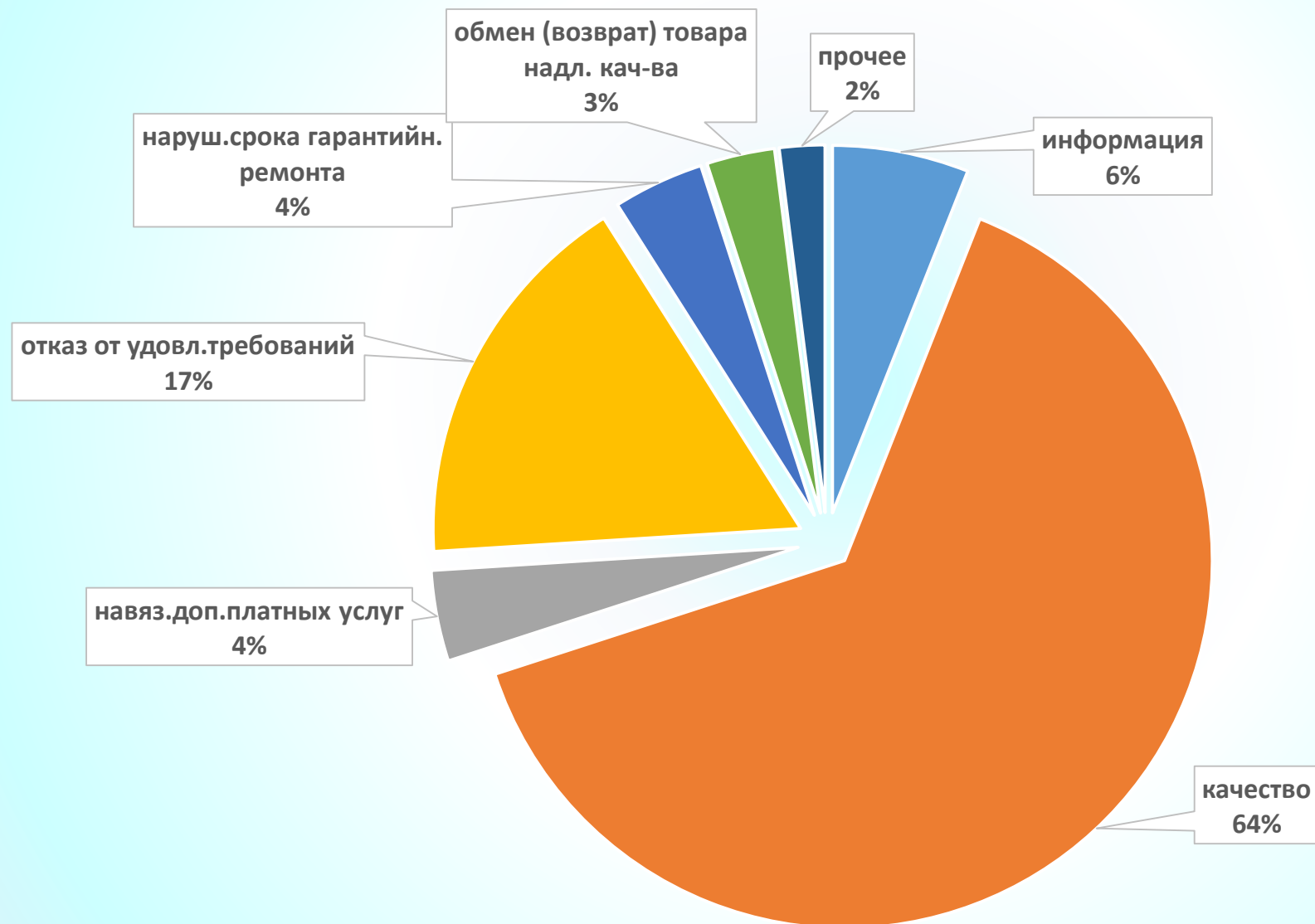
Основные категории нарушений

**Обман потребителя
(умысел)
Недобросовестные
практики
(продажа
автомобилей,
товаров на дому,
ярмарках,
дистанционная
торговля)**

**Не правильное
толкование норм
ЗПП (чаще всего при
продаже техники)**

Спорные ситуации

Структура нарушений по недовольственным группам товаров



Основные нарушения

1. Качество товара (ст.4, 18 Закона «О защите прав потребителей», преамбула закона – понятие **недостатка** товара, **Перечень ТСТ** - от 10 ноября 2011 г. N 924)

Критерии оценки качества товара:

- **должен соответствовать требованиям договора**

(полученная мебель не соответствует эскизу; товар не соответствует комплектации по договору; заказана обувница цвета «Дуб светлый», при получении выявлено, что каркас цвета «Дуб светлый», а дверцы «Белое Молоко»);

- **быть пригоден для обычных целей (по назначению)**

(автозапчасть датчик кислородный (лямба-зонд), после установки не измеряет количество кислорода в выхлопных газах; отсутствие документов на автомобиль, невозможность поставить на учет и использовать);

- **пригоден для целей договора**

(приобретение входной двери без тамбура, после установки, выявилось, что дверь предназначена для использования в доме с тамбуром, т.к. промерзала; в доме входная дверь предназначалась для использования в доме без тамбура; потребитель обратилась в магазин для приобретения зимнего горнолыжного костюма для использования при темп. – 30°, фактически костюм выдерживал макс. темп. режим – 15°);

- **соответствовать образцу (описанию)** (отдельные виды ТСТ должны реализовываться с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются РФ или ЕЭС (телефоны, компьютеры, телевизоры)

(мебель изготовлена без пружинного блока, отличается от выставочного образца, не соответствует описанию в интернете);

- **соответствовать обязательным требованиям закона**

(осевое смещение дисков (осевое смещение автомобильных дисков, не соответствие их тех.характеристикам; указанная проба на изделии из серебра, золота не соответствует; техн.сложный товар, мобильные телефоны, не соответствуют техн. характеристикам)

Основные нарушения

Отказ от удовлетворения требований потребителя по качеству товара:

- **отказ принять требование потребителя вообще**

(отсутствует руководитель, претензия не по форме магазина)

- **непроведение проверки качества товара, проведение «по фото», подмена проверки качества экспертизой**

- **навязывание продавцом своего требования в заранее подготовленном бланке**

(для ТСТ навязывание требования на ремонт, даже если претензия предъявляется в течение 15 дней)

- **направление потребителя в сервисный центр при обращении с претензией к продавцу**

- **отсутствии чека подтверждающего покупку**

- **расширенное толкование перечня ТСТ**

(ПП № 924 от 10.11.2011) (например, парогенератор, массажное кресло, электрический чайник и пр.)

- **нарушение срока рассмотрения требований потребителя (ст.ст. 20, 21 22, 23 Закона)**

(проверка качества товара 21 день... такого срока и самостоятельного требования законодательство не предусматривает)

В случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

Основные требования потребителей

- о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы (ТСТ первые 15 дней, затем случаи предусмотренные ст. 18 Закона)
- о замене на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула)
- о замене на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены потребовать соразмерного уменьшения покупной цены
- о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара и возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом
- о соразмерном уменьшении покупной цены
- о возмещении убытков (транспортные расходы, затраты на экспертизу (оценку недостатков товара), процентов по кредиту)

Дополнительные требования потребителей

- об обязанности ответчика принять у истца товар ненадлежащего качества;
- о взыскании неустойки (пени) за просрочку исполнения требования истца о возврате денежных средств за товар;
- о взыскании компенсации морального вреда (факта нарушения прав потребителя достаточно для предъявления соответствующего требования)

Основные нарушения

Информация о товаре (продавце)(ст. ст. 10, 12 Закона)

- свойствах, характеристиках, безопасного использования товара
- условиях эффективного использования (*например, телефон, не предназначен для использования на территории РФ*)
- о подтверждении соответствия обязательным требованиям
- не соответствие информации о товаре на маркировке информации в системе «Честный знак» (отсутствие обязательной информации) (*продажа одежды на ярмарках*)
- продавце, изготовителе, уполномоченной организации (*дистанционная торговля, разносная торговля*)
- не предоставление информации на русском языке

Требования потребителей

- о возмещение убытков (если не предоставлена возможность получить информацию о товаре при заключении договора);
- об отказе от исполнения договора в разумный срок и возврате уплаченных средств;

Основные нарушения

Обмен (возврат) товара надлежащего качества (ст. 25 Закона):

- расширение перечня товаров запрещенных к обмену (возврату)
- нарушение срока возврата денежных средств (*возврат средств только после реализации товара*)

ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ОБМЕНУ

(утв. постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. N 2463)

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты (*не применяется если недостаток или иное нарушение*)
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
3. Парфюмерно-косметические товары
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины (*не применяется если иные единица измерения, например штука*)
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные) – есть понятия одежды 1 слоя
6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
8. Мебельные гарнитуры бытового назначения (*не просто мебель*)
9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мотовелотоварам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения – *не автозапчасти*
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года – не дистанционно!!
12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию
13. Животные и растения
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

Основные нарушения при дистанционной торговле

- реализация подделок, контрафакта, товаров не соответствующих описанию
- удержание платы за пересылку некачественных товаров от потребителя продавцу
- отсутствие на сайте информации о продавце товара, его контактах
- отсутствие на сайте информации о порядке и способе направления претензии в адрес продавца (при отсутствии информации любым способом, в т.ч. по эл. почте)
- односторонний отказ от исполнения договора, передачи товара (*техническая ошибка на сайте, товар закончился, цена изменилась*)
- отказ принять товар надлежащего качества (*«только при открытии посылки в пункте выдачи», неправильное применение перечней товаров – «ТСТ не подлежат возврату», ст. 26.1 Закона*)
- манипуляция с ценами на товар (например, дешевый товар, дорогая доставка, предоставление большой скидки)
- взимание дополнительной комиссии при оплате банковской картой

Основные нарушения

Нарушение срока гарантийного ремонта (п.1ст.20 Закона / 45 дней)

отсутствие запчастей

Отказ в предоставлении товара на время ремонта с аналогичными свойствами – по требованию потребителя (п.2 ст.20 Закона / 3 дня)

Навязывание дополнительных платных товаров (услуг) (ст. 16 Закона)

карта технической помощи на дорогах, сертификат «Платежная гарантия» при покупке автомобилей в кредит; расширенная гарантия при покупке ТСТ, навязывание платных подписок, при покупке мобильных телефонов, покупка бытовой техники (мобильных телефонов) в лизинг.

Судебная практика
консультационных пунктов по искам
потребителей по вопросам продажи
непродовольственных товаров

Не представлена информация о продавце, денежные средства взысканы с отправителя товара, агрегатора информации

Решение Красноуфимского районного суда Свердловской области от 03.10.2022 по делу № 2-1-1092/2022

Потребителем на сайте заказаны два платья с пересылкой по почте и наложенным платежом. При получении посылки произведена оплата товара в адрес отправителя - ООО «ПИМ». После вскрытия посылки выяснилось, что вместо платьев передан другой товар.

Потребитель обратилась в ООО «ПИМ» с требованием вернуть деньги, однако, организация отказала, указав, что она не является продавцом, а только отправителем товара. Интернет-сайт магазина больше не функционировал.

Вывод суда: на сайте, где совершена покупка, информация о продавце отсутствует (нарушение ст. 10 Закона о защите прав потребителей), каких – либо иных сведений о продавце, кроме почтовой квитанции с указанием отправителя ООО «ПИМ» у потребителя не имеется.

Ответчик в заседание не явился, информацию о продавце товара не предоставил. Суд взыскал стоимость платьев, неустойку, компенсацию морального вреда и штраф с ООО «ПИМ».

Решение мирового судьи судебного участка № 9 Верх-Исетского района Свердловской области от 25.05.2023

Потребитель приобрел на Wildberries товар, в нем выявился недостаток. Информации о продавце товара представлено не было. Неоднократно обращался к агрегатору с просьбой предоставить информацию о продавце, в чем было отказано. Суд удовлетворил требования потребителя и взыскал стоимость товара, неустойку, моральный вред с ООО «Вайлдберриз».

Не соответствие товара описанию, является недостатком товара

Решение Кировского районного суда г. Екатеринбург от 12.12.2022 по делу № 2-4859/2022

Потребителем на сайте <https://www.aliexpress.ru/> приобретен ноутбук стоимостью 90 000 руб. Товар оплачен полностью, после его получения выяснилось, что в ноутбуке отсутствует функция Touch Bar, товар не соответствует описанию на сайте.

Потребитель обратился к продавцу товара (ООО «Сеть Связной») с требованием о замене товара на надлежащей, однако, магазин отказал в удовлетворении требований, указав, что товар является технически сложным товаром и не подлежит обмену и возврату.

Потребителем подан иск в суд, в ходе заседания назначено проведение судебной экспертизы. Согласно выводам эксперта, представленный на экспертизу ноутбук Apple не соответствует техническим характеристикам, указанным на странице сайта магазина www.aliexpress.ru и в чеке. Следовательно, потребителю был продан некачественный товар и требования о замене подлежали удовлетворению.

За нарушение сроков передачи предварительно-оплаченного товара взыскана неустойка

Решение Березовского городского суда Свердловской области от 15.02.2023 по делу № 2-318/2023

Потребителем заключен договор купли-продажи мебели (кухонных модулей, шкафов). Срок передачи товара – 10 рабочих дней. Мебель передавалась частями в разные даты с нарушением срока, установленного договором. Потребитель обратился к продавцу с требованием выплатить неустойку за нарушение срока передачи предварительно-оплаченного товара. Требование добровольно не было удовлетворено. Потребитель обратился в суд.

Суд в решении указал, что ответчиком не представлено доказательств исполнения обязательства по передаче мебели своевременно, поэтому взыскал в пользу потребителя неустойку, моральный вред, частично расходы за составление искового заявления и штраф.

Потребитель не согласился с взысканной суммой расходов и подал апелляционную жалобу. Вышестоящий суд поддержал доводы истца и взыскал в пользу потребителя всю сумму юридических расходов потребителя за составление искового заявления в размере 3 500 руб.

При возврате стоимости некачественного товара, разница в цене на момент удовлетворения требований потребителя (решения суда) подлежит возмещению

Решение Орджоникидзевского районного суда от 11.10.2022 по делу № 2-3335/2022

Потребитель в 2019 году приобрел видеокарту стоимостью 29 тыс. рублей. В пределах гарантийного срока выявился недостаток. Товар был сдан продавцу на гарантийный ремонт. Продавец отказал в ремонте, по причине изменения серийного номера. Потребитель просил провести независимую экспертизу товар, в чем было отказано. Претензия о расторжении договора, также осталась без удовлетворения. Был подан иск.

Вывод суда: Суд указал, что недостаток возник в течение гарантийного срока, на момент передачи товара для проверки качества у продавца не было никаких претензий к наклейке с шильдиком с серийным номером, при этом установить на каком этапе данная идентифицирующая наклейка была переклеена не возможно, так как представленная ответчикам видеокарта вообще не имела наклейки. В отсутствие доказательств работоспособности товара и не истечения гарантийного срока договор подлежит расторжению.

Для установления рыночной стоимости товара по ходатайству истца проведена товароведческая экспертиза. Стоимость составила 60 тыс. руб. Суд взыскал данную сумму.

Возврат стоимости товара надлежащего качества не подошедшего по размеру

Решение мирового судьи судебного участка № 1 Чкаловского судебного района от 27.07.2022 по делу № 2-3178/2022

Потребитель приобрела мужу мужской костюм. Дома померив, костюм не подошел по размеру. На следующий день обратилась с требованием вернуть денежные средства. В ответ продавец сообщила, что можно поменять на другой. Так как нет нужного размера, потребитель вновь потребовала деньги, в чем ей было отказано.

Суд в решении указал, что с правом на отказ от товара надлежащего качества корреспондируется обязанность продавца произвести обмен не подошедшего товара или вернуть деньги при невозможности обмена. В заявлении истец просила вернуть деньги, т.к. нет необходимого размера. В ответе продавец указала, что костюм приобретенный истцом является остатком.

Суд удовлетворил требования потребителя и вернул стоимость не подошедшего костюма, взыскал компенсацию морального вреда и штраф. В удовлетворении неустойки за нарушение сроков возврата средств отказал, т.к. товар не был возвращен продавцу.

Время распределения доказательств о причинах возникновения недостатков

Решение Верх-Исетского районного суда г. Екатеринбурга от 14.11.2019 (дело 2-6522/2019 ~ М-6294/2019) - по иску потребителя о продаже матраса ненадлежащего качества.

Вывод суда: На потребителе в случае спора о недостатках товара, на который установлен гарантийный срок, лежит только обязанность доказать наличие недостатка (в том числе факт проявления той или иной неисправности), обязанность же доказывать, что именно является технической причиной неисправности, а также что эта причина связана с нарушением потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы, то есть наличия обстоятельств, освобождающих его от ответственности, лежит на ответчике.

Ответчиком в ходе судебного разбирательства доводы искового заявления о наличии и характере выявленных недостатков не оспорены, возражений на них, доказательств их опровергающих представлено не было.

Решение Мирового судьи участка № 1 Серовского судебного района от 26 июля 2021 г. по делу № 2-1632/2021 о продаже телефона ненадлежащего качества.

Вывод суда: Обязанность доказывания возникновения недостатка по вине потребителя лежит на продавце.

Продавец отвечает за недостатки товара возникшие в случае не предоставления необходимой и достоверной информации о товаре

Пример: Решение мир. судьи участка № 1 Серовского района от 13.02.2019г. по делу № 2-244/2019
Истец приобрела входную дверь для частного дома. При наступлении холодов в двери выявились недостатки (промерзание, деформация). Дверь не соответствует заявленным условиям, т.к. не предназначена для использования в качестве входной). Данная информация представлена потребителю после приобретения товара и подтверждается заводом-изготовителем.
Дверь приобреталась для выхода в крытый холодный двор.

(ч.4 ст. 12 Закона ответственность продавца за убытки причиненные недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре)

Оплата товара бонусами, признается альтернативным способом оплаты и бонусы подлежат возврату вместе с денежными средствами

Потребитель вправе предъявить претензии в отношении недостатков сезонного товара до наступления соответствующего сезона, что не является нарушением условий эксплуатации

Пример:

Решение мир. судьи участка № 1 Тавдинского районного суда от 17.06.2019г. по делу № 2-1371/2019

Истец приобрел в декабре демисезонную обувь. В товаре выявился недостаток. Товар оплачивался бонусами «Спасибо» от Сбербанка и «Карри» В течение гарантийного срока обратился с претензией. Продавец отказался удовлетворить требования, так как использование сезонного товара до наступления сезона является нарушением условий эксплуатации. Суд требования потребителя удовлетворил, обязал продавца вернуть в т.ч. бонусы.

***Благодарю
за внимание!***

Ваши вопросы...

